



Polisvoorwaarden **nowGo**
Deviceverzekering voor
smartphone, tablet
en laptop

N.D. 17.05

Polisvoorwaarden nowGo Deviceverzekering

N.D. 17.05

Deze voorwaarden horen bij de nowGo Deviceverzekering voor smartphone, tablet en laptop.

Voor al onze afspraken geldt het Nederlandse recht.

Belangrijke informatie

Heb je schade?

Bij schade ga je naar www.nowgo.com/direct-schade-melden

Doe altijd binnen 24 uur direct aangifte bij de politie bij:

- Diefstal of een poging tot diefstal.
- Afpersing en/of beroving.

Wil je een wijziging doorgeven of heb je een vraag?

Voor vragen over jouw verzekering of om een wijziging door te geven, neem je contact met ons op via www.nowgo.com/contact

Extra alert op fraude

Je mag ervan uitgaan dat wij bij nowGo er alles aan doen om de premies blijvend laag en onze dienstverlening optimaal te houden. Eén van de manieren waarop we dat doen, is door zeer alert te zijn op fraude bij schade-aangiftes.

Bij geconstateerde fraude kan aangifte worden gedaan bij de politie en melden wij de fraude in de daarvoor bestemde registers.

1. Algemeen

1.1 Wat bedoelen wij met ...

Deze voorwaarden zijn een afspraak tussen jou en ons. Met **je** of **jou** bedoelen wij alle personen die bij ons op deze Deviceverzekering verzekerd zijn. Met **verzekeringnemer** bedoelen wij de persoon die de verzekering bij ons heeft afgesloten. **Wij** zijn nowGo, kantoorhoudend in Amstelveen aan de Burgemeester Rijnderslaan 7, een handelsnaam van VIVAT Schadeverzekeringen N.V. eveneens gevestigd aan de Burgemeester Rijnderslaan 7 in Amstelveen. Wij zijn ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 37010992 en in het register van de AFM (Autoriteit Financiële Markten) onder vergunning nummer 12000468 en in het register van DNB.

1.2 Wat mag je van ons verwachten?

Je mag van ons verwachten dat wij je met respect behandelen en jouw schade zo snel mogelijk verhelpen als die verzekerd is. Voor reparatie en vervanging maken wij uitsluitend gebruik van reparatiebedrijven die met zorg door ons zijn geselecteerd.

1.3 Wat verwachten wij van jou?

Wij verwachten van jou dat je zorgvuldig met je bezittingen omgaat. Ook verwachten wij dat je je aan de wet houdt. En dat je er alles aan doet om schade te voorkomen.

Bij schade

Heb je schade? Dan moet je je aan een aantal afspraken houden:

- Zorg ervoor dat de schade niet groter wordt.
- Meld de schade zo snel mogelijk bij ons reparatiebedrijf. Bij diefstal-gerelateerde schades moet dat binnen 48 uur. Let op: de aangifte bij de politie moet je binnen 24 uur doen.
- Geef het reparatiebedrijf alle informatie die nodig is om de schade te beoordelen.
- Werk mee aan de inspanningen om de schade te herstellen.
- Doe altijd binnen 24 uur aangifte bij de politie als je schade hebt door diefstal, zakkenrollen, beroving en afpersing. Als dit niet mogelijk is in het buitenland, dan doe je aangifte bij de persoon die daarvoor in aanmerking komt.

Bijvoorbeeld een treinconducateur, stationschef, buschauffeur, scheepskapitein of hotelhouder. Het IMEI- of serienummer van jouw apparaat moet vermeld staan op het bewijs van de aangifte. Dit bewijs moet je overleggen bij de schademelding.

Houd je je niet aan deze afspraken en zijn wij daardoor benadeeld? Dan kan dit invloed hebben op de afhandeling van je schade.

Medewerking

- Hebben wij of onze reparateur vragen of aanwijzingen? Dan verwachten wij dat je daaraan meewerkt.
- Ben je via deze verzekering niet verzekerd voor schade of eventueel daarbij horende kosten? En hebben wij deze kosten al voor jou gemaakt door bijvoorbeeld jouw apparaat te transporteren, te laten repareren of te vervangen? Dan verwachten wij van je dat je onze rekeningen binnen 30 dagen na de datum van ontvangst of de datum die op de rekening is vermeld, betaalt. Betaal je niet? Dan kunnen wij de vordering incasseren. Alle extra incassokosten zijn dan voor jouw rekening.
- Wij verwachten van je dat je meewerkt bij het verhalen van schade en kosten op anderen, eventueel door jouw vordering op die ander aan ons over te dragen.

Informatie

Geef de volgende wijzigingen altijd zo snel mogelijk aan ons door, maar in ieder geval binnen 30 dagen:

- Adreswijziging. Berichten die wij zenden naar jouw laatste bij ons bekende adres, zien wij als informatie die jou heeft bereikt en waar je kennis van hebt kunnen nemen.
- Als je e-mailadres wijzigt. Berichten die wij zenden naar jouw laatste bij ons bekende e-mailadres, zien wij als informatie die jou heeft bereikt en waar je kennis van hebt kunnen nemen.
- Als je IBAN (rekeningnummer) wijzigt waarvan wij de premie afschrijven.
- Als je emigreert naar het buitenland of langer dan 6 maanden in het buitenland verblijft. Bij emigratie zal de verzekering voortijdig worden beëindigd. Eventueel te veel betaalde premie krijg je dan terug.

Beschadiging en diefstal

Wij verwachten van je dat je:

- Het bezit van je apparaat kunt aantonen. Dit kun je doen door middel van de originele aankoopnota.
- Bij diefstal, schade door poging tot diefstal, vandalisme, beroving, afpersing binnen 24 uur ter plaatse aangifte doet bij de politie. Je stuurt ons het bewijs van je aangifte.

1.4 Wat zijn de gevolgen van het niet voldoen aan onze verwachtingen?

Houd je je niet aan één of meer van de in deze voorwaarden genoemde afspraken en zijn wij daardoor benadeeld? Dan vervalt je recht op reparatie of vervanging van jouw apparaat.

2. Jouw verzekering

2.1 Wanneer begint jouw verzekering?

Je bent verzekerd vanaf de ingangsdatum die op jouw polis staat.

2.2 Wanneer eindigt je verzekering?

Als de verzekering begint, ben je één jaar verzekerd. Aan het eind van elk jaar verlengen wij jouw verzekering automatisch met weer één jaar. Nadat je één jaar verzekerd bent geweest, kan je jouw verzekering dagelijks beëindigen met een opzegtermijn van één maand. Geef dit aan ons door via www.nowgo.com/contact. De premie die je te veel hebt betaald omdat je bijvoorbeeld per jaar betaalt, betalen wij aan je terug. De verzekering heeft een maximum looptijd van 4 jaar.

2.3 Mogen wij jouw verzekering beëindigen?

Ja, in de volgende gevallen mogen wij jouw verzekering beëindigen:

- Aan het einde van het verzekeringsjaar.
- Je hebt ons zonder opzet onjuiste of onvolledige informatie gegeven toen je de verzekering afsloot. Als wij de goede informatie hadden gehad, zouden wij jouw verzekering niet hebben geaccepteerd.
- Je hebt vaak of één of meer onduidelijke schades bij ons gemeld.
- Je hebt de premie niet of niet op tijd betaald.
- Je kunt schulden niet meer betalen en de rechter heeft schuldsanering uitgesproken.
- Je bent failliet verklaard.

In al deze gevallen passen wij een opzegtermijn van 2 maanden toe. Behalve als je de premie niet op tijd betaalt. Je ontvangt dan van ons bericht als we besluiten om de verzekering te beëindigen en per wanneer.

Toelichting

Met fraude bedoelen wij dat je ons opzettelijk onjuiste of onvolledige informatie hebt gegeven bij de aanvraag van de verzekering of bij het melden van de schade.

Algemene voorbeelden van fraude

- Bij het sluiten van een verzekering vermeld je niet dat een andere verzekeraar je een verzekering heeft geweigerd of opgezegd met de bedoeling ons te misleiden.
- Je meldt diefstal van je smartphone tijdens de vakantie. De smartphone is in werkelijkheid door jou vergeten na een terrasbezoek.

Extra alert op fraude

Je mag ervan uitgaan dat wij er alles aan doen om de premies blijvend laag te houden. Eén van de manieren waarop we dat doen is door zeer alert te zijn op fraude bij melding van een schade op de verzekering.

Toelichting

Wat doen wij als je vaak of onduidelijke schades bij ons meldt?

Als je vaak of onduidelijke schades meldt, kan dat voor ons reden zijn om te bekijken wat de oorzaken van deze schades zijn. Wij bekijken dan ook of je schade in de toekomst kunt voorkomen. Wij kunnen maatregelen treffen, zoals het opnemen van een extra eigen risico. Wil je niet meewerken of denken wij dat jouw gedrag niet gaat veranderen? Dan kunnen wij jouw verzekering beëindigen.

Wij mogen je verzekering per direct beëindigen als:

Je hebt gefraudeerd.

We hebben dan ook de mogelijkheid om al jouw andere verzekeringen bij nowGo te beëindigen.

2.4 Wijzigingen: In de volgende situaties eindigt de verzekering vanaf het moment dat:

- Je geen vaste woonplaats meer hebt in Nederland.
- Je emigreert naar het buitenland of als je meer dan zes maanden in het buitenland verblijft.
- Je overlijdt. Het verzekerde apparaat is vanaf datum overlijden nog 3 maanden verzekerd. Daarna eindigt de verzekering automatisch.

Let op: je moet deze wijzigingen wel altijd direct aan ons doorgeven.

Als wij je verzekering beëindigen vóór het einde van het verzekeringsjaar, dan krijg je eventueel te veel betaalde premie van ons terug. Je hebt geen recht op terugbetaling van premie als wij de verzekering beëindigen bij fraude.

3. Premiebetaling

3.1 Op welke manier betaal je de premie?

Je hebt bij het afsluiten van de verzekering toestemming gegeven voor automatische incasso. Wij schrijven de premie automatisch af van jouw IBAN (rekeningnummer) rond de datum waarop je de premie moet betalen.

3.2 Op welk moment betaal je de premie?

De premie moet je vooraf betalen. Op jouw polis staat of je de premie per jaar of maand betaalt.

3.3 Wat gebeurt er als je niet op tijd betaalt?

Wij moeten de premie binnen veertien dagen van je rekening kunnen afschrijven. Lukt dat niet? Bijvoorbeeld omdat je te weinig saldo hebt? En betaal je de premie ook niet op een andere manier binnen veertien dagen? Dan ontvang je van ons een herinnering. Je hebt dan nog eens veertien dagen de tijd om de premie te betalen. Doe je dat niet, dan wordt de verzekering tijdelijk stopgezet. Je bent dan niet meer verzekerd vanaf de eerste dag van de periode waarover de premie betaald had moeten worden. Je blijft wel verplicht om de premie te betalen. Betaal je alsnog de volledige premie? En betaal je ook de rente en de kosten die wij hebben gemaakt om je te laten betalen? Dan gaat de verzekering weer in op de volgende dag nadat wij alle openstaande premie, rente en kosten hebben ontvangen.

4. Welk apparaat is verzekerd?

4.1 IMEI- of serienummer op polis

Het apparaat met het IMEI- of serienummer dat op de polis staat vermeld, is verzekerd. Accessoires zijn uitsluitend verzekerd, als deze standaard bij aanschaf bij het apparaat geleverd zijn. Later aangeschafte accessoires zijn niet verzekerd.

Indien jouw apparaat door de leverancier onder garantie wordt vervangen, is het belangrijk dat je ons het nieuwe IMEI- of serienummer doorgeeft. Wij kunnen dan de polis aanpassen. Geef dit aan ons door via www.nowgo.com/contact.

IMEI nummer: Dit is het serienummer van je smartphone. Dit nummer kan je over het algemeen op drie plaatsen terugvinden: op de zijkant van de originele doos van het toestel op een wit stickertje met een barcode, onder de accu op een wit stickertje, vaak met barcode, en door op jouw toestel *#06# in te toetsen.

Serienummer: Dit is het unieke nummer van je tablet of laptop. Je vindt dit nummer op de originele doos of onderop je apparaat. Bij laptops is het nummer onder de accu te vinden.

4.2 De aankoopnota- en datum

Bij het indienen van een schade moet de aankoopnota van jouw apparaat overlegd kunnen worden. Je kan bij nowGo uitsluitend de Deviceverzekering voor nieuwe apparaten afsluiten. Er mag daarom niet meer dan 14 dagen zitten tussen de aankoopdatum van het apparaat en de ingangsdatum van de verzekering. Is dat meer dan 14 dagen, dan is het apparaat niet verzekerd.

5. Welke schade is verzekerd?

5.1 Beschadiging

Jouw apparaat is voor beschadiging verzekerd als dit is veroorzaakt door een plotselinge en onvoorziene gebeurtenis. Deze gebeurtenis moet plaatsvinden tijdens de looptijd van de verzekering. Het gaat daarbij om val-, buig-, stoot- en vloeistofschade. Ook is schade verzekerd die is veroorzaakt door bedieningsfouten, vandalisme, brand, blikseminslag, explosie, implosie, te hoge spanning, inductie en kortsluiting.

5.2 Diefstal

Als je de aanvullende diefstaldekking hebt gekozen, staat dit op de polis vermeld. Je apparaat is dan ook verzekerd als je schade hebt door diefstal, zakkenrollen, beroving en afpersing.

5.3 Terrorisme

Heb je schade die het gevolg is van terrorisme? En is de schade verzekerd? Dan geldt het Protocol afwikkeling claims van de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. (NHT). Dit betekent dat wij niet meer vergoeden dan het bedrag dat wij zelf ontvangen van het NHT. Informatie hierover vindt je op terrorismeverzekerd.nl.

6. Waar ben je verzekerd?

Jouw apparaat is in Nederland verzekerd. Bij aanvang van de polis en gedurende de verzekeringsperiode dien je permanent in Nederland woonachtig te zijn. In het buitenland is jouw apparaat maximaal 30 dagen aaneengesloten verzekerd.

Het afhandelen van een gedekte schade, ongeacht of dat door beschadiging of diefstal is in binnen- of buitenland, vindt uitsluitend in Nederland plaats. Het gaat daarbij om het ophalen, repareren en retourneren of het eventueel vervangen van het apparaat.

7. Welke schade is niet verzekerd?

Er zijn ook schades waarvoor jouw verzekering geen dekking biedt. Hieronder lees je welke dat zijn.

7.1 Algemeen

Je kunt geen beroep doen op je verzekering:

- 7.1.1 Als je bij beschadiging jouw apparaat niet aan onze reparateur kan overhandigen. Of als het IMEI- of serienummer niet vast te stellen is, tenzij de aard van de schade verklaart waarom dit niet mogelijk is.
- 7.1.2 Als je, nadat dat wij een vorige schade afwezen, een nieuwe schadeclaim indient en je niet aantoont dat die vorige schade inmiddels is hersteld. Dat herstel moet dan gedaan zijn door een reparateur die door de fabrikant is goedgekeurd.
- 7.1.3 Voor alle storingen en schades die het gevolg zijn van een intern mechanisch of elektronisch defect. Dit geldt zowel tijdens als na de periode dat de fabrieksgarantie geldig is.

Ook kan je geen beroep doen op je verzekering voor schade die is ontstaan door:

- 7.1.4 Verlies van jouw apparaat.
- 7.1.5 Opzet, roekeloosheid of grove schuld
- 7.1.6 Normaal gebruik. Bijvoorbeeld krassen, deuken, slijtage of enige andere schade die de correcte werking van het apparaat niet beïnvloedt.
- 7.1.7 Geleidelijke invloeden, inclusief roest of oxidatie of langzaam inwerkend vocht, die niet toerekenbaar zijn aan een gebeurtenis.
- 7.1.8 Onvoldoende of slecht onderhoud.
- 7.1.9 Fabricagefouten, mechanische fouten, installatiefouten en fouten in het besturingssysteem.
- 7.1.10 Incorrecte software installatie, defecte software of een virus. Hier wordt onder virus verstaan een programma of software die de correcte werking van de software van het besturingssysteem van jouw apparaat gedeeltelijk of volledig belemmert.
- 7.1.11 Voor schade of diefstal door het achterlaten van jouw apparaat zonder toezicht in een ruimte, of in een niet goed afgesloten ruimte.
- 7.1.12 Diefstal van jouw apparaat dat je in een voer- of vaartuig hebt achtergelaten. Het maakt daarbij niet uit of het apparaat voor anderen zichtbaar was.
- 7.1.13 Diefstal van jouw apparaat in een openbare of eenvoudig toegankelijke locatie, terwijl jouw apparaat op dat moment niet in je zicht of niet binnen je handbereik was. Voorbeeld: jouw apparaat zit in je handtas. Je hangt je handtas op aan je stoel in de ontbijtzaal van een hotel. Vervolgens loop je naar het ontbijtbuffet. De handtas laat je hangen en wordt vervolgens gestolen.
- 7.1.14 Inbraak, zonder dat er zichtbare sporen zijn van braak aan de buitenkant van de woning of het appartement. Het kan daarbij ook om een vakantieadres gaan.
- 7.1.15 Diefstal uit een hotelkamer, caravan of een tent.
- 7.1.16 Diefstal als er sprake is van kamer(ver)huur en er geen zichtbare sporen van braak zijn aan de ruimte waarin de bezittingen zich bevinden.
- 7.1.17 Controle, bewerking, reiniging, onderhoud en reparatie van jouw apparaat door anderen dan door ons geselecteerde reparateurs.
- 7.1.18 Het in beslag nemen, vernielen of beschadigen in opdracht van een overheidsinstantie.
- 7.1.19 Gebruik van alcohol of een ander bedwelmend, verdovend of opwekkend middel zoals drugs of medicijnen die het functioneren kunnen beïnvloeden.
- 7.1.20 Een atoomkernreactie.
- 7.1.21 Een aardbeving of een vulkanische uitbarsting.
- 7.1.22 Georganiseerd geweld (ook wel molest genoemd). Hiermee bedoelen wij:
 - Binnenlandse onlusten. Dit zijn georganiseerde gewelddadige acties op verschillende plaatsen in een land.
 - Een burgeroorlog. Hiermee bedoelen wij georganiseerd geweld tussen inwoners van een land waaraan een groot deel van de inwoners meedoet.
 - Een conflict tussen landen of groepen waarbij militaire wapens gebruikt worden. Hiermee bedoelen wij ook een actie van een vredesmacht van de Verenigde Naties.
 - Mouterij. Dit is een georganiseerde gewelddadige actie van leden van bijvoorbeeld het leger. De actie is gericht tegen de leiding van de groep.
 - Oproer. Dit is een georganiseerde gewelddadige groep die tegen de overheid is.
 - Een opstand. Dit is een georganiseerd verzet met geweld tegen de overheid van een land.
- 7.1.23 En schade ontstaan door of bij het (mede) plegen van illegale activiteiten of een poging daartoe.

7.2 Gevolgschade

Bij schade door beschadiging of diefstal gaat het uitsluitend om schade aan het op de polis vermelde apparaat zelf en niet om gevolgschade. Bijvoorbeeld als je kosten hebt door het niet kunnen gebruiken of door onbevoegd gebruik van jouw apparaat.

Voorbeelden gevolgschade

Dit geldt bijvoorbeeld voor de kosten voor verlies van gebruik of heraansluiting, of abonnementsgeld, prepay-toegoden en het herstel van de gegevens of software die op het apparaat of een SIM-kaart zijn opgeslagen.

7.3 Maximum aantal claims

Er geldt een maximum van één toegewezen claim per kalendermaand en twee toegewezen claims over een periode van 12 maanden.

8. Schadebehandeling

8.1 Hoe meld je een schade

Bij schade ga je naar www.nowgo.com/direct-schade-melden. Is je apparaat gestolen en ben je hiervoor verzekerd? Dan moet je ons binnen 48 uur na ontdekking van de diefstal informeren.

8.2 Verplichting om aangifte te doen bij diefstal en beroving.

Als je bent verzekerd voor diefstal, ben je verplicht om binnen 24 uur aangifte te doen bij de plaatselijke politie. Ook in het buitenland. Het IMEI- of serienummer van jouw apparaat moet vermeld staan op het bewijs van de aangifte. Dit bewijs je moet overleggen bij de schademelding. De melding wordt anders niet in behandeling genomen.

Een tip om eigen gevolgschade bij diefstal of verlies te beperken:

Laat bij diefstal of verlies van een smartphone je SIM-kaart zo snel mogelijk blokkeren. Je kan dit doen door naar de website van je provider te gaan of er naar toe te bellen.

8.3 Reparatie of vervanging van jouw apparaat

Wanneer wij jouw claim goedkeuren, wordt je apparaat gerepareerd of vervangen door een nieuw of een gereviseerd apparaat van hetzelfde merk en type of een apparaat met gelijkwaardige specificaties.

Belangrijke informatie

Wat bedoelen wij met een zelfde type apparaat of een apparaat met gelijkwaardige specificaties?

Dat is een apparaat met eigenschappen die overeenkomen met die van het verzekerde apparaat. De specificaties en mogelijkheden zijn minimaal gelijkwaardig.

- Een vervangend apparaat kan gereviseerd zijn. Hierbij worden nieuwe en gebruikte onderdelen gebruikt.
- Het kan een apparaat van een ander merk zijn.
- De nog resterende garantietermijn van het vervangen toestel wordt overgenomen. Als deze rest-periode korter is dan 3 maanden, geldt een garantieperiode van 3 maanden.
- Een vervangend apparaat is verzekerd op dezelfde wijze als het oorspronkelijk verzekerde apparaat.

Deze verzekering geeft geen recht op vergoeding van de schade in geld. Reparatie en vervanging vindt uitsluitend plaats bij een door nowGo geselecteerd reparatiebedrijf. Bij dit bedrijf wordt volgens strenge richtlijnen van merkfabrikanten gewerkt.

Bij beschadiging wordt door nowGo en haar reparateur op grond van een kostenafweging beslist of er gerepareerd wordt of dat er een vervangend apparaat beschikbaar wordt gesteld.

Bij vervanging van jouw apparaat streven wij er nadrukkelijk naar om samen met onze reparateur jou hetzelfde merk en type te leveren. Als dat onverhoopt niet mogelijk is, ontvang je een ander merk of type met minimaal de gelijkwaardige specificaties als die jouw oude apparaat had. Bij vervanging van jouw apparaat wordt het oorspronkelijke apparaat ons eigendom.

8.4 Transport van jouw apparaat ingeval van schade

Bij een goedgekeurde claim komen de kosten voor transport voor rekening van nowGo. Voorwaarde daarbij is dat het transport uitsluitend mag plaatsvinden volgens de door nowGo of haar reparateur aangegeven wijze. Transport vindt uitsluitend binnen Nederland plaats.

Een tip voordat je een apparaat laat repareren:

Maak altijd een back-up van jouw persoonlijke gegevens, bestanden en foto's. Bij een reparatie worden deze namelijk standaard verwijderd. Dit is het geval bij smartphones, tablets en laptops.

8.5 Snelheid waarmee reparatie en/of vervanging plaatsvindt

NowGo en haar reparateur streven er naar om binnen 1 werkdag na ontvangst van jouw apparaat door de reparateur, jouw apparaat te repareren of te vervangen.

De zaterdag en de zondag zijn geen werkdagen.

8.6 Leen-apparaat tijdens de reparatie

Je ontvangt geen vervangend leen-apparaat gedurende de periode waarin het transport en de reparatie plaatsvindt. Mocht onverhoopt de reparatie langer duren dan 1 werkdag na ontvangst van het apparaat door de reparateur, dan biedt de reparateur kosteloos een leentoeistel aan. Ook het transport van het leentoeistel is kosteloos.

8.7 Hoeveel moet je zelf betalen?

Je hebt bij deze verzekering altijd een eigen risico. Een gedeelte van de schadekosten komt dus altijd voor jouw rekening. De hoogte van het eigen risico-bedrag staat op je polis. Je moet het eigen risico met de reparateur afrekenen, voordat je een gerepareerd of vervangend apparaat in ontvangst kunt nemen.

9. Wat doen wij met je persoonsgegevens?

9.1 Wat doen wij met jouw persoonlijke gegevens?

NowGo is onderdeel van de VIVAT-groep; VIVAT N.V. is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens van de hele groep.

NowGo gaat zorgvuldig om met persoonsgegevens en zorgt ervoor dat verlies en/of onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens wordt voorkomen. NowGo handelt volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Meer informatie over wat er met je persoonsgegevens gebeurt, hoe deze worden beveiligd, met wie deze eventueel worden gedeeld en wat je rechten zijn, kun je lezen in ons privacy statement www.nowgo.com/privacy-statement.

10. Mogen wij jouw verzekering veranderen?

10.1 Wanneer kunnen wij de premie en voorwaarden veranderen?

Onder omstandigheden kan het voor ons nodig zijn om de premie en de voorwaarden van onze verzekering(en) te veranderen. Bijvoorbeeld door de premie te verhogen of de dekking aan te passen. Wij kunnen de premie en/of voorwaarden veranderen bij verlenging van de verzekering of tussentijds.

- **Aanpassing bij verlenging van de verzekering**

Wanneer deze verzekering verlengd wordt, kunnen wij de premie en/of voorwaarden veranderen. De veranderingen gaan dan in op de eerste dag van de nieuwe contractperiode.

- **Aanpassing tijdens de looptijd van de verzekering(en)**

In bijzondere gevallen kunnen wij genoodzaakt zijn tussentijds de premie en/of voorwaarden te veranderen. Er kan zich namelijk een situatie voordoen waarin wij niet met de verandering kunnen wachten tot de verzekering(en) verlengd worden, bijvoorbeeld omdat dat ernstige financiële gevolgen voor ons zou hebben of omdat wetgeving ons daartoe verplicht.

10.2 Hoe hoor je over de verandering van jouw verzekering(en)?

Wanneer wij de premie en/of voorwaarden veranderen, sturen wij jou daarover één maand voor het ingaan van de verandering een brief of een e-mail. Wij leggen hierin uit waarom de verandering nodig is, wat er precies verandert en per wanneer.

10.3 Wanneer kan je jouw verzekering beëindigen?

Ben je het niet eens met de veranderingen? Dan kan je de verzekering beëindigen. Je moet ons dan een bericht sturen waarin staat dat je de verzekering wil beëindigen. Je moet dit doen binnen één maand na de datum die op het bericht staat over het aanpassen van de verzekering. Als je ons geen bericht stuurt binnen deze termijn van één maand, dan gelden de veranderingen ook voor jou. Na deze periode kan je de verzekering dagelijks beëindigen met een opzegtermijn van één maand. Je geeft je opzegging door via www.nowgo.com/contact.

11. Klachten en geschillen

Waar kan je een klacht melden?

Ben je niet tevreden over ons product of ons werk? Dan willen wij dit graag van je horen. Dit geeft ons de kans je op een goede manier te helpen. En het helpt ons onze producten en ons werk te verbeteren.

Kom je er met onze reparateur niet uit of heb je een andere opmerking of klacht, dan neem je contact op met een nowGo medewerker die jou en jouw verzekering(en) kent. Neem hiervoor contact met ons op via www.nowgo.com/contact

Wanneer je het hierna nog steeds niet eens bent met de afhandeling van je klacht, kun je een schriftelijke klacht sturen aan de directie van nowGo (een postzegel is niet nodig).

nowGo

Ter attentie van de Directie
Antwoordnummer 125
1800 VB Alkmaar

Wij beantwoorden jouw klacht binnen twee weken. Lukt dit niet? Dan laten wij je dit weten.

Klachten- en geschillenprocedure Kifid

Vind je dat nowGo jouw klacht niet of niet goed heeft opgelost? Neem dan binnen drie maanden contact op met het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Het Kifid bemiddelt tussen consumenten en financiële ondernemingen. Meer informatie over de klachten- en geschillenprocedure en de daaraan verbonden kosten vind je op de website van het Kifid. (zie www.kifid.nl).

Bevoegde rechter

Als je geen gebruik wilt of kunt maken van de klachtenbehandelingsmogelijkheid via het Kifid of wanneer de termijn voor het indienen van een klacht bij het Kifid is verstreken, kun je het geschil inhoudelijk voorleggen aan de bevoegde Nederlandse rechter.



nowGo
Postbus 600
1800 AP Alkmaar
www.nowgo.com

nowGo is een handelsnaam van VIVAT Schadeverzekeringen N.V.